

Der Autor



Martin Limbeck
Premium
<http://www.martinlimbeck.de/>

Weitere Artikel des Autors

- Werden Sie nicht zum „Ghost“ | Nach dem Abschluss ist vor dem Abschluss!
- Martin Limbeck | Alles Einstellungssache - Wer lacht, verkauft!
- Martin Limbeck: Der Kunde ist König - solange er sich anständig verhält!
- Wenn der Makler zweimal klingelt | Warum door-to-door Vertrieb noch lange nicht out ist

Die Riester-Rente: Aus Ihrer Sicht den Kunden zu empfehlen?

- Ja, ist eine funktionierende Geldanlage
- Nein, zu wenig Rendite... und das Alter
- Jein, es kommt wirklich auf den Einzelfall an

Jetzt abstimmen!

COMMERZBANK



Kostenloses Girokonto* mit 50€ + Startguthaben* + kostenloser Kreditkarte*

*Details und Voraussetzungen [hier](#).

► Jetzt kostenloses Girokonto* eröffnen



12.07.2016 | News spezial

Werden Sie nicht zum „Ghost“ | Nach dem Abschluss ist vor dem Abschluss!

Haben Sie schon mal von dem Phänomen „Ghosting“ gehört? Ich bin kürzlich darüber gestolpert und war wirklich perplex. Der Begriff beschreibt den Vorgang, dass sich die Person, die Sie daten oder mit der Sie eine Beziehung haben, ohne Vorankündigung einfach aus dem Staub macht. Das Telefon klingelt ins Leere, WhatsApp-Nachrichten, SMS und E-Mails bleiben ohne Antwort und bereits getroffene Verabredungen werden nicht eingehalten. Fast so, als hätte sich der Partner in Luft aufgelöst. Oder wäre eben zu einem Geist geworden. Verrückte Sache, oder? Zugegeben – gerade in Teenagerzeiten, wenn alles noch nicht so ernst ist, kann sowas mal vorkommen. Doch es will mir nicht in den Kopf, wie sich jemand – egal ob Mann oder Frau – einfach aus einer Beziehung stehlen kann, ohne den Mut für ein persönliches Gespräch zu haben. Das ist unreif und respektlos!

Falls Sie sich jetzt fragen, ob der Limbeck unter die Beziehungsratgeber gegangen ist, muss ich Sie enttäuschen. Warum ich Ihnen dennoch von diesem Phänomen erzähle? Weil mir auf einmal klar wurde, dass „Ghosting“ auch unter Verkäufern eine beliebte Taktik ist. „Vielen Dank für Ihren Auftrag, wir freuen uns sehr, dass Sie sich für unser Unternehmen entschieden haben.“ Und dann passiert – nichts. Oft habe ich in meinen Seminaren Verkäufer sitzen, die sich über eine hohe Stornierungsquote beklagen und sich nicht erklären können, wieso sie selbst sicher geglaubte Stammkunden verlieren. Wenn ich dann nachfrage, was Sie denn für Ihre Kunden nach der Vertragsunterschrift getan haben, blicke ich in weit aufgerissene Augen, die mich irritiert anstarrten. Das meine ich vollkommen ernst: Nach dem Abschluss gemütlich zurücklehnen ist nicht! Sonst sind Sie Ihren Kunden schneller wieder los, als Sie „Vertrag“ sagen können. Sicher kennen Sie das auch: Sie kaufen sich etwas und im Nachhinein schleicht sich ein seltsames Gefühl in der Magengegend ein. „War das wirklich richtig? Hätte ich mir das Geld nicht besser gespart?“ Genauso geht es Ihren Kunden. Um zu verhindern, dass sie doch noch auf den letzten Drücker ihre Entscheidung widerrufen, müssen Sie in der Nachkaufphase präsent sein. Rufen Sie beispielsweise nach ein oder zwei Tagen an und fragen Sie, ob sie mit dem neuen Produkt zufrieden sind. Damit können Sie Ihren Klienten das Gefühl geben, dass Ihnen ihr Wohlergehen am Herz liegt.

„Geisterverkäufer“ hingegen neigen dazu, ihre neuen Kunden nach der Unterschrift völlig zu ignorieren. E-Mails werden auf die lange Bank geschoben, der Rückruf vergessen – schließlich ist die Neukundenakquise ja wichtiger. Das ist das Schlimmste, was Sie tun können! Was soll Ihr Kunde denn denken, wenn Sie sich erst wieder bei ihm melden, weil sein Vertrag in drei Monaten ausläuft? Völlig zurecht entsteht dann der negative Eindruck, dass Sie nur etwas verkaufen wollen und Ihnen der Kunde völlig egal ist. Absolutes No-Go! Das Wohlergehen und die Zufriedenheit ihrer Kunden kommen für Topverkäufer immer an erster Stelle. Halten Sie Kontakt und zeigen Sie, dass Ihnen die Beziehung wichtig ist. Und falls es doch nicht funkt und die Trennung nach der Vertragslaufzeit unausweichlich ist: Machen Sie nicht den „Ghost“, sondern bedanken Sie sich für das Vertrauen und die gute Zusammenarbeit.

[← Zurück zu: Vertriebsnachrichten](#)

Multimedia

Autoren auf Vertriebsnachrichten, Finanzberater, Coaches, Trainer und interessante Menschen.

